

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SIMPAN PINJAM BAJAPUIK  
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK  
PERKREDITAN RAKYAT LUMBUANG PITIH NAGARI  
(BPR LPN) PANAMPUNG KECAMATAN AMPEK  
ANGKEK KABUPATEN AGAM**

**Yunia Wardi**

***Abstract :** This research aims to analyze: (1) the effects of the Bajapuk Save-Borrow Service Quality Dimension on Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and toward Customer Satisfaction of BPR LPN Panampuang, (2) the effects of the Bajapuk Save-Borrow Service Quality Dimension on Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Customer Satisfaction toward Customer Loyalty of BPR LPN Panampuang. The research sample is determined iteratively as 130 customer. The research sample taking used the Proportional Cluster Random Sampling Method. This analysis used Statistical Test of Path Analysis. The results of this research reveal that (1) the Bajapuk Save-Borrow Service Quality Dimension on Reliability and Responsiveness significantly affect the Customer Satisfaction of BPR LPN Panampuang, whereas the Bajapuk Save-Borrow Service Quality Dimension on Tangibles, Assurance, Empathy do not significantly affect the Customer Satisfaction of BPR LPN Panampuang, (2) the Bajapuk Save-Borrow Service Quality Dimension on Assurance and Customer Satisfaction significantly affect the Customer Loyalty of BPR LPN Panampuang, whereas the Bajapuk Save-Borrow Service Quality Dimension on Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy do not significantly affect the Customer Loyalty of BPR LPN Panampuang.*

*Kata kunci : kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, kepuasan, loyalitas*

Sebelumnya Bank Perkreditan Rakyat Lumbuang Pitih Nagari (BPR LPN) di-kenal sebagai Lumbuang Pitih Nagari (LPN). LPN merupakan lembaga keuangan non bank yang bergerak dalam kegiatan simpan pinjam. Lumbuang di Minangkabau atau di Sumatera Barat berarti tempat penyimpanan, seperti Lumbuang Padi yaitu tempat penyimpanan padi. Pitih adalah uang, sedangkan Nagari adalah suatu wilayah kesatuan hukum adat yang berfungsi sebagai pemerintahan terendah yang di dalamnya terdapat beberapa "Jorong" (Peraturan Daerah Propinsi Sumatera Barat No. 9 Tahun 2000). Nagari yang dimaksud adalah Panampuang yang berada di Kecamatan Ampek Kabupaten Agam. Dengan demikian, BPR LPN Panampuang adalah bank perkreditan rakyat yang berfungsi tempat penyimpanan uang ketika kondisi ekonomi sedang makmur (berkecukupan) dan tempat peminjaman (kredit) uang ketika masyarakat Nagari Panampuang memerlukan modal usaha. BPR LPN Panampuang berlokasi di Jorong Surau Laut Nagari Panampuang Kecamatan Ampek Angkek Kabupaten Agam Sumatera Barat dan didirikan pada tanggal 8 Agustus 1990 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI No. 499/KM.13

/1990 tentang izin operasional BPR LPN Panampuang dengan modal dasar Rp 500.000.000,0 (lima ratus juta rupiah).

Kegiatan simpan pinjam tersebut akan terjamin keberlangsungannya, jika pihak BPR LPN Panampuang mampu menciptakan loyalitas nasabah (pengguna jasa simpan pinjam). Dengan loyalitas yang tinggi, nasabah akan selalu berpartisipasi, baik dalam kegiatan menyimpan uang maupun dalam kegiatan meminjam uang di BPR LPN Panampuang. Semakin meningkat loyalitas nasabah dalam kegiatan simpan pinjam ini, maka semakin meningkat pula pendapatan dan akhirnya meningkat pula keuntungan yang akan diperoleh oleh BPR LPN Panampuang.

Sehubungan dengan ini, Griffin (2005) menyatakan, bahwa semakin lama loyalitas seseorang pelanggan, semakin besar laba yang diperoleh perusahaan dari satu pelanggan. Sebab loyalitas yang meningkat dapat menghemat biaya perusahaan sedi-kitnya di enam bidang yaitu : 1) biaya pemasaran menjadi berkurang, 2) biaya transaksi menjadi lebih rendah, 3) biaya perputaran pelanggan (customer turn over) menjadi berkurang, 4) keberhasilan cross-selling, menjadi meningkat menyebabkan pangsa pelanggan yang

lebih besar, 5) pemberitaan dari mulut ke mulut menjadi lebih positif, dan 6) biaya kegagalan menjadi menurun.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, loyalitas nasabah BPR LPN Panampuang dari tahun semakin meningkat. Peningkatan loyalitas nasabah tersebut dapat dilihat dari semakin bertambahnya jumlah nasabah yang menyimpan uang dan jumlah nasabah yang meminjam uang untuk keperluan modal usaha seiring dengan adanya peningkatan besarnya jumlah simpanan dan pinjaman nasabah di BPR LPN Panampuang.

Peningkatan loyalitas nasabah tersebut tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BPR LPN Panampuang dan kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang diberikan BPR LPN Panampuang cenderung baik dan menguntungkan para nasabah. Sebab, pihak BPR LPN Panampuang memberikan pelayanan simpan pinjam bajapuk. Pelayanan Simpan Pinjam Bajapuk adalah pelayanan yang diberikan BPR LPN Panampuang untuk simpanan dan pinjaman nasabah yang dijemput ke alamat/rumah para nasabah. Ketika nasabah ingin menyimpan uangnya, petugas BPR LPN Panampuang akan menjemput uang tersebut ke alamat/rumah para nasabah. Demikian pula, ketika nasabah ingin meminjam uang, petugas BPR LPN Panampuang akan mengantarkan uang tersebut ke alamat/ rumah para nasabah. Pelayanan ini sudah tentu menguntungkan para nasabah, karena waktu yang seharusnya digunakan untuk mengurus simpanan atau pinjaman di kantor BPR LPN Panampuang, dapat digunakan untuk kegiatan/usaha lainnya.

Pelayanan simpan pinjam bajapuk ini didukung oleh beberapa dimensi yaitu fasilitas fisik yang memadai, pelayanan yang handal, pelayanan yang responsif, pelayanan yang dapat dipastikan, dan pelayanan yang empati. Kualitas pelayanan tersebut dapat diberikan melalui penyediaan fasilitas fisik (tangible) yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan yang sebaik-baiknya, pelayanan yang handal (reliability), pelayanan yang responsif (responsiveness), pelayanan yang dapat dipastikan (assurance) dan pelayanan yang empati (empathy). Sebagai nasabah tentu berharap agar BPR LPN Panampuang melayani mereka dengan sebaik-baiknya.

Apabila kualitas pelayanan simpan pinjam bajapuk yang diterima para nasabah sama atau melebihi harapan mereka, maka ketika itu nasabah merasa puas atau sangat puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPR LPN Panampuang. Dengan demikian, ketika dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapuk

dirasakan baik oleh nasabah, maka di saat itu kepuasan mereka akan meningkat. Selanjutnya, ketika keduanya (kualitas pelayanan simpan pinjam bajapuk dan kepuasan nasabah meningkat), tentu loyalitas mereka terhadap BPR LPN Panampuang juga meningkat.

Berdasarkan uraian di atas dapat diajukan permasalahan penelitian yaitu : 1) sejauhmana dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapuk atas fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BPR LPN Panampuang, 2) sejauhmana dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapuk atas fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BPR LPN Panampuang.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapuk atas fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah di BPR LPN Panampuang, 2) pengaruh kualitas pelayanan simpan pinjam bajapuk atas fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah BPR LPN Panampuang.

## **KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

### **Kajian Teori**

Agar BPR LPN Panampuang mampu hidup dalam persaingan yang semakin ketat dalam dunia perbankan, maka manajemen BPR LPN harus mampu meningkatkan loyalitas nasabahnya. Sebab peningkatan loyalitas nasabah bisa meningkatkan profit BPR LPN Panampuang. Loyalitas merupakan sikap positif terhadap sebuah merek, mempunyai komitmen pada merek tersebut, dan bermaksud meneruskan pembelian dimasa yang akan datang (Assael,1992:67; Oliver, 1997: 403). Loyalitas konsumen tersebut tercermin dari sikap dan perilakunya (Mowen dan Minor dalam Dharmesta, 1999:75). Dengan demikian, loyalitas nasabah BPR LPN Panampuang adalah sikap positif dan komitmen nasabah terhadap BPR LPN Panampuang dan mereka bermaksud untuk melakukan simpan pinjam dimasa yang akan datang.

Menurut Fornell yang dikutip oleh Tjip-tono (1997:126) setidaknya terdapat lima faktor yang mempengaruhi loyalitas, yaitu customer satisfaction, switching barrier, value, customer

characteristic, dan market competition. Salah satu faktor penting yang membuat loyalitas pelanggan bervariasi adalah customer satisfaction. Kotler & Keller (2009:159) menyatakan, customer satisfaction (kepuasan pelanggan) adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan adalah kondisi dimana pelanggan (orang) mendapatkan apa yang diharapkan sama dengan atau lebih dari kinerja produk. Kepuasan pelanggan yang tinggi akan menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi. Bila para pelanggan merasa puas, mereka membeli lebih banyak dan sering (Griffin, 2005:2).

Menurut Oliver (1997:411) kepuasan itu ditimbulkan oleh kinerja kualitas pelayanan yang diterima konsumen/pelanggan. Oleh karena itu, untuk mengetahui kepuasan nasabah BPR LPN Panampuang, maka manajemen BPR LPN Panampuang perlu mengkaji kualitas pelayanan, sebab kualitas pelayanan itu merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan jasa/pelayanan yang akan dinikmati konsumen (Lupiyoadi, 2001: 142).

Dalam penelitian Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985:48) terhadap beberapa jenis jasa, ia berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi utama yang menentukan kualitas pelayanan yaitu : reliability, responsiveness, competence, access, courtesy, communication, credibility, security, understanding, dan tangible. Oleh karena adanya overlapping di antara beberapa dimensi di atas, dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988:12) merangkum sepuluh dimensi utama menjadi lima dimensi yaitu : (1) tangibles (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (2) reliability (keandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, (3) responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (4) assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, dan (5) empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

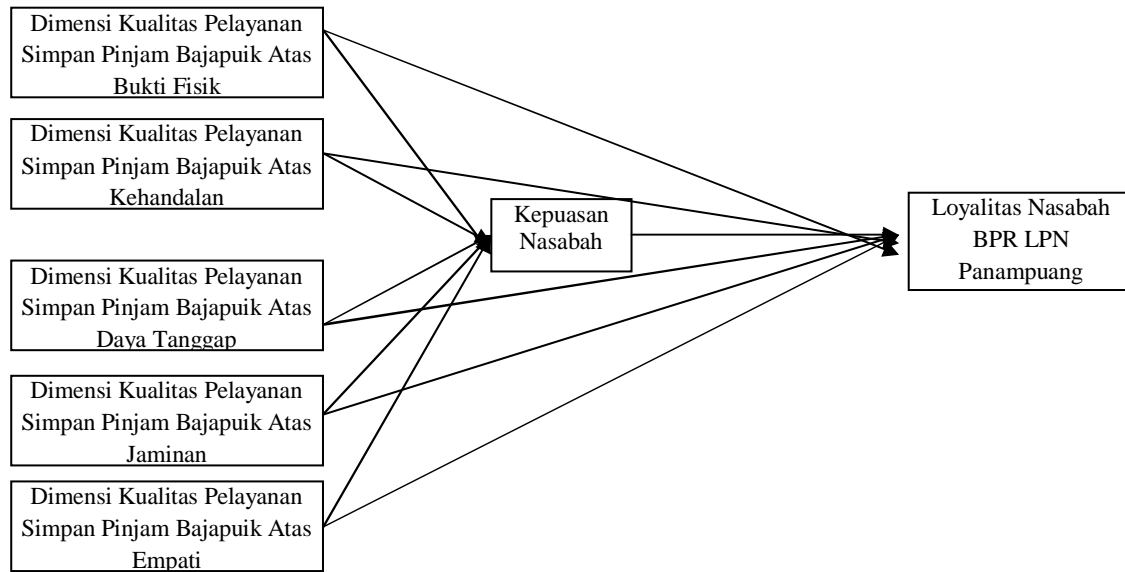
Bila diterapkan ke BPR LPN Panampuang, maka dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud adalah dimensi kualitas pelayanan

simpan pinjam bajapauk atas fasilitas fisik, dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapauk atas kehandalan, dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapauk atas daya tanggap, dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam atas jaminan, dan dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapauk atas empati. Dengan demikian dapat dipahami, bahwa semakin baik dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapauk atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dirasakan oleh nasabah BPR LPN Panampuang, maka semakin meningkat kepuasannya atas kualitas pelayanan tersebut.

Selain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Berkaitan dengan ini, sejumlah riset empiris menyimpulkan bahwa loyalitas pelanggan berkaitan positif dengan persepsi terhadap kualitas jasa atau pelayanan sebuah organisasi (Boulding, et.al., 1993; Crosby, 1979; Edvardson, et.al.; 1994; Olsen, 2002; Reichheld & Sasser, 1990; Ruth, et.al., 1996; Zeithaml, et.al., 1990; Zeithaml, 2000 dalam Tjiptono, 2005 : 109). Artinya, semakin baik kualitas pelayanan dipersepsikan oleh pelanggan, maka semakin meningkat loyalitasnya. Dengan demikian dapat dikatakan, bahwa loyalitas nasabah BPR LPN Panampuang juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan simpan pinjam bajapauk atas bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

### **Kerangka Konseptual**

Berdasarkan kajian teori di atas dapat diajukan kerangka konseptual penelitian bahwa kepuasan nasabah BPR LPN Panampuang dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapauk. Dengan kata lain, semakin baik dimensi-dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapauk, maka semakin meningkat kepuasan nasabah BPR LPN Panampuang. Di samping itu, dimensi-dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapauk dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BPR LPN Panampuang. Semakin baik dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapauk dipersepsikan nasabah dan semakin meningkat kepuasannya, maka semakin meningkat loyalitas nasabah BPR LPN Panampuang.



Gambar 1 : Kerangka Konseptual Penelitian

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan kerangka konseptual di atas dapat diajukan hipotesis penelitian : (1) Dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam Bajapauik atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasa-bah BPR LPN Panampuang, (2) Dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam Bajapauik atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR LPN Panampuang.

### METODE PENELITIAN

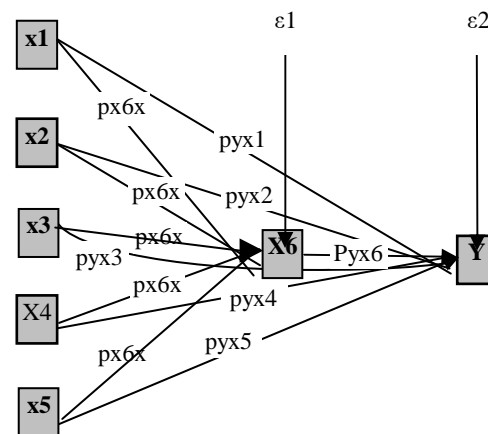
Unit observasi (pengamatan) penelitian ini adalah nasabah yang melakukan simpan pinjam berulang kali di BPR LPN Panampuang. Jenis penelitian ini adalah verifikatif yang menggunakan metode survai (Nazir, 1990:65; Kerlinger, 1995:660). Jenis data penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan langsung dari responden penelitian. Data primer ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden (nasabah). Namun sebelum kuesioner ini dibagikan kepada responden terlebih dahulu diuji kesahihan dan keandalannya guna mendapatkan data primer yang sah dan andal. Uji kesahihan menggunakan common sense dan logika, sedangkan uji keandalan menggunakan teknik analisis Alpha Cronbach.

Populasi penelitian ini adalah nasabah BPR LPN Panampuang yang berulang kali menggunakan melakukan simpan pinjam. Dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2000:49) besarnya ukuran sampel ditetapkan sebanyak 130

orang dan pengambilan sampel dilakukan secara propotional cluster random sampling.

Variabel penyebab penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam baja-pauik yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, sedangkan variabel akibat adalah kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan simpan pinjam bajapauik dan loyalitas nasabah pada BPR LPN Panampuang. Khusus untuk variabel kepuasan, ketika variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mempengaruhi loyalitas nasabah, maka variabel kepuasan merupakan variabel antara (intervening variable).

Analisis data menggunakan uji statistik yaitu Analisis Jalur (Path Analysis), sebab hubungan antar variabel penelitian bersifat kausal yang menuju ke satu arah atau rekursif (Al-Rasjid,1994; Sitepu,1994:1; Solimun, 2002: 49). Untuk memudahkan analisis, hubungan antar variabel dapat dilihat pada Gambar 1.

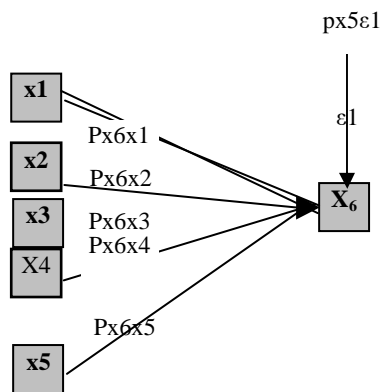


Gambar 1 : Struktur Hubungan Variabel Penyebab X1, X2, X3, X4, X5 dan Variabel Akibat X6 dan Y

Keterangan :

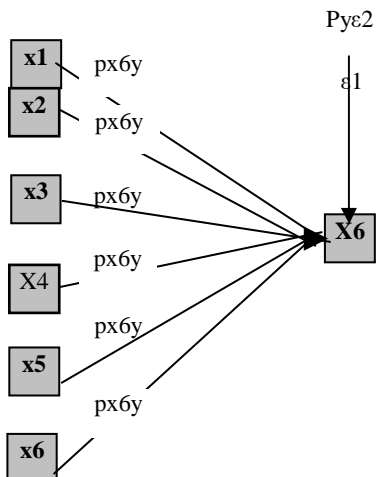
X1 = Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapauk Atas Bukti Fisik (tangible), X2 = Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapauk Atas Keandalan (reliability), X3 = Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapauk Atas Daya Tanggap (responsiveness), X4 = Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapauk Atas Jaminan (assurance), X5 = Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapauk Atas Empati (empathy), X6 = Kepuasan Nasabah BPR LPN Panampuang, Y = Loyalitas nasabah BPR LPN Panampuang,  $\beta_{x_1}$  = Koefisien jalur, dan  $\epsilon_1, \epsilon_2$  = Variabel lain yang berpengaruh (variabel pengganggu).

Struktur hubungan di atas dipecah menjadi dua substruktur yaitu substruktur 1 dan substruktur 2. Substruktur 1 menggambarkan pengaruh X1, X2, X3, X4, X5 terhadap X6 sebagai mana terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2 : Struktur Hubungan Variabel Penyebab X1, X2, X3, X4, X5 dan Variabel Akibat X6

Sedangkan, substruktur 2 menggambarkan pengaruh X1, X2, X3, X4, X5, X6 terhadap Y sebagaimana terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3 : Struktur Hubungan Variabel Penyebab X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan Variabel Akibat Y

Koefisien jalur sebagaimana terlihat pada Gambar 2 dan Gambar 3 diuji secara statistik menggunakan uji F untuk melihat pengaruh variabel penyebab secara keseluruhan. Apabila uji F signifikan, maka dilakukan uji t untuk melihat pengaruh secara individual, pada  $\alpha = 0,05$ . Apabila ada variabel secara individual tidak berpengaruh, maka dilakukan Trimming Test untuk mengeliminasi variabel yang tidak berpengaruh tersebut dari model yang diajukan sebelumnya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapauk Atas Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah BPR LPN Panampuang

Berdasarkan uji F, Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapauk Atas Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BPR LPN Panampuang dengan kontribusi pengaruh sebesar 21,00 %, sedangkan kontribusi pengaruh variabel lain sebesar 79,00 %. Secara individual, dengan menggunakan uji-t diperoleh informasi bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapauk Atas Keandalan dan Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BPR LPN Panampuang pada  $\alpha = 0,05$ .

Oleh karena itu, Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapauk Atas Bukti Fisik, Jaminan, dan Empati dikeluarkan dari model analisis jalur dengan menggunakan uji trimming sehingga variabel yang dimasukkan ke dalam model adalah Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapauk Atas Keandalan dan Daya Tanggap. Setelah dilakukan uji t, Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapauk Atas Keandalan dan Daya Tanggap secara individual berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BPR LPN Panampuang. Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapauk Atas Keandalan mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan Nasabah BPR LPN Panampuang.

Keandalan atau kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan adalah kunci kepuasan nasabah BPR LPN Panampuang. Di samping itu daya tanggap merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap juga merupakan faktor penentu kepuasan nasabah BPR LPN Panampuang. Sedangkan, Dimensi Kualitas Pela-

yanan Simpan Pinjam Bajapuik Atas Bukti Fisik, Jaminan, dan Empati tidak demikian.

Berdasarkan hasil penelitian ini, ternyata bukti fisik, misalnya kantor BPR LPN Panampuang yang megah, jaminan yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, serta empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan tidak membuat kepuasan nasabah bervariasi (sangat puas/sangat tidak puas). Hal ini terjadi diduga karena sistem pelayanan simpan pinjam bajapuik tersebut. Bagi nasabah yang lebih penting adalah reliability (kehandalan) yakni kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan simpan pinjam bajapuik dengan segera, akurat dan memuaskan, serta responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dalam sistem pelayanan simpan pinjam bajapuik.

#### **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapuik Atas Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BPR LPN Panampuang**

Berdasarkan uji F, Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapuik Atas Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, dan Kepuasan Nasabah secara keseluruhan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah BPR LPN Panampuang dengan kontribusi pengaruh sebesar 14,20 %, sedangkan kontribusi pengaruh variabel lain sebesar 85,80 %. Secara individual, dengan menggunakan uji-t diperoleh informasi bahwa Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapuik Atas Jaminan dan Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah BPR LPN Panampuang. Sedangkan, Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapuik Atas Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, dan Empati tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah BPR LPN Panampuang.

Oleh karena itu, Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapuik Atas Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, dan Empati dikeluarkan dari model analisis jalur dengan menggunakan uji trimming sehingga variabel yang dimasukkan ke dalam model adalah Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapuik Atas Jaminan dan Kepuasan Nasabah BPR LPN Panampuang. Setelah dilakukan uji t, Dimensi Kua-

litas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapuik Atas Jaminan dan Kepuasan secara individual berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah BPR LPN Panampuang. Kepuasan Nasabah berpengaruh dominan terhadap Loyalitas Nasabah BPR LPN Panampuang.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dipahami, bahwa Loyalitas Nasabah BPR LPN Panampuang, misalnya yang ditandai oleh menyimpan dan meminjam uang berulang-ulang (sering) hanya ditentukan oleh Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapuik Atas Jaminan dan Kepuasan Nasabah, sedangkan Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapuik Atas Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, dan Empati tidak demikian. Kepastian pelayanan simpan pinjam bajapuik dan kepuasan nasabah merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan. Apabila tingkat kepastian pelayanan simpan pinjam bajapuik ini tinggi dan tingkat kepuasan nasabah juga tinggi, maka nasabah tidak beralih menyimpan dan meminjam ke lembaga keuangan lainnya. Sebab tidak ada jaminan bahwa nasabah yang puas tidak akan beralih ke lembaga keuangan lain atau nasabah yang puas mungkin saja ia pindah ke lembaga keuangan lainnya jika nilai yang diperoleh lebih tinggi daripada BPR LPN Panampuang (Griffin, 2005:3).

#### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, bahwa Kepuasan Nasabah BPR LPN Panampuang ditentukan oleh Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapuik Atas Keandalan dan Daya Tanggap. Sedangkan, Loyalitas Nasabah BPR LPN Panampuang ditentukan oleh Dimensi Kualitas Pelayanan Simpan Pinjam Bajapuik Atas Jaminan dan Kepuasan Nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah pihak manajemen BPR LPN Panampuang tidak perlu mempertimbangkan keberadaan dimensi kualitas simpan pinjam bajapuik untuk kehandalan, daya tanggap, empati, dan bukti fisik, kecuali jaminan dan kepuasan nasabah. Namun untuk menjaga kepuasan nasabah, dimensi kualitas pelayanan simpan pinjam bajapuik atas kehandalan dan daya tanggap perlu mendapat perhatian khusus oleh pihak manajemen BPR LPN Panampuang.

#### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat disarankan, bahwa seyogianya manajemen BPR LPN Panampuang menugaskan karyawan yang

mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang memadai serta jujur dalam melaksanakan tugas sehingga dapat mengeliminir risiko dan keraguan nasabah atas simpanan dan pinjamannya serta membuka kotak saran untuk menyikapi ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh BPR LPN Panampuang.

## DAFTAR RUJUKAN

- Al-Rasjid, Harun. 1994. Path Analysis. Bandung : Unit Pelayanan Statistika FMIPA Unpad.
- Assael, Henry. 1992. Consumer Behavior and Marketing Action. Second Edition. Massachusetts : Kent Publishing Company.
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty – Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Terjemahan : Dwi Kartini Yahya. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kerlinger, Fred N. 1995. Asas-Asas Penelitian Behavioral. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. Marketing Management. 13th Edition. New Jersey: Prentice Hall International.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Nazir, Mohammad. 1990. Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Oliver, Richard L. 1997. Satisfaction : A Behavioral Perspective on the Consumer. New York : McGraw-Hill International Edition.
- Parasuraman, A; Valarie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. 1985. "Conceptual Models of Service Quality and Its Implications for Future Research". Journal of Marketing. Vol. 49.
- , 1988. "SERVQUAL : "A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing 64 (Spring-1988), pp. 12-40.
- Sitepu, Nirwana SK. 1994. Analisis Jalur. Bandung : Universitas Padjadjaran.
- Tjiptono, Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- , 1997. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- , 2001. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- & Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Umar, Husein. 2000. Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utam & JBRC.

## BIODATA PENULIS

Yunia Wardi, lahir di Padang Kandis, 9 Nopember 1959 adalah dosen tetap Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dengan jabatan fungsional Guru Besar, Pangkat/Golongan : Pembina Utama Muda/ IV. c. Gelar Sarjana Pendidikan Dunia Usaha (Bisnis) diraih dari Fakultas Pendidikan Ilmu Sosial (FPIPS) IKIP Padang, sekarang Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang tahun 1983. Gelar Magister Sains (M.Si.) program studi Ekonomi dan Akuntansi diraih dari Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung tahun 1995. Gelar Doktor (Dr) dalam Ilmu Ekonomi kekhususan Manajemen Pemasaran Jasa diraih dari Program Studi Ilmu Ekonomi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung tahun 2003.